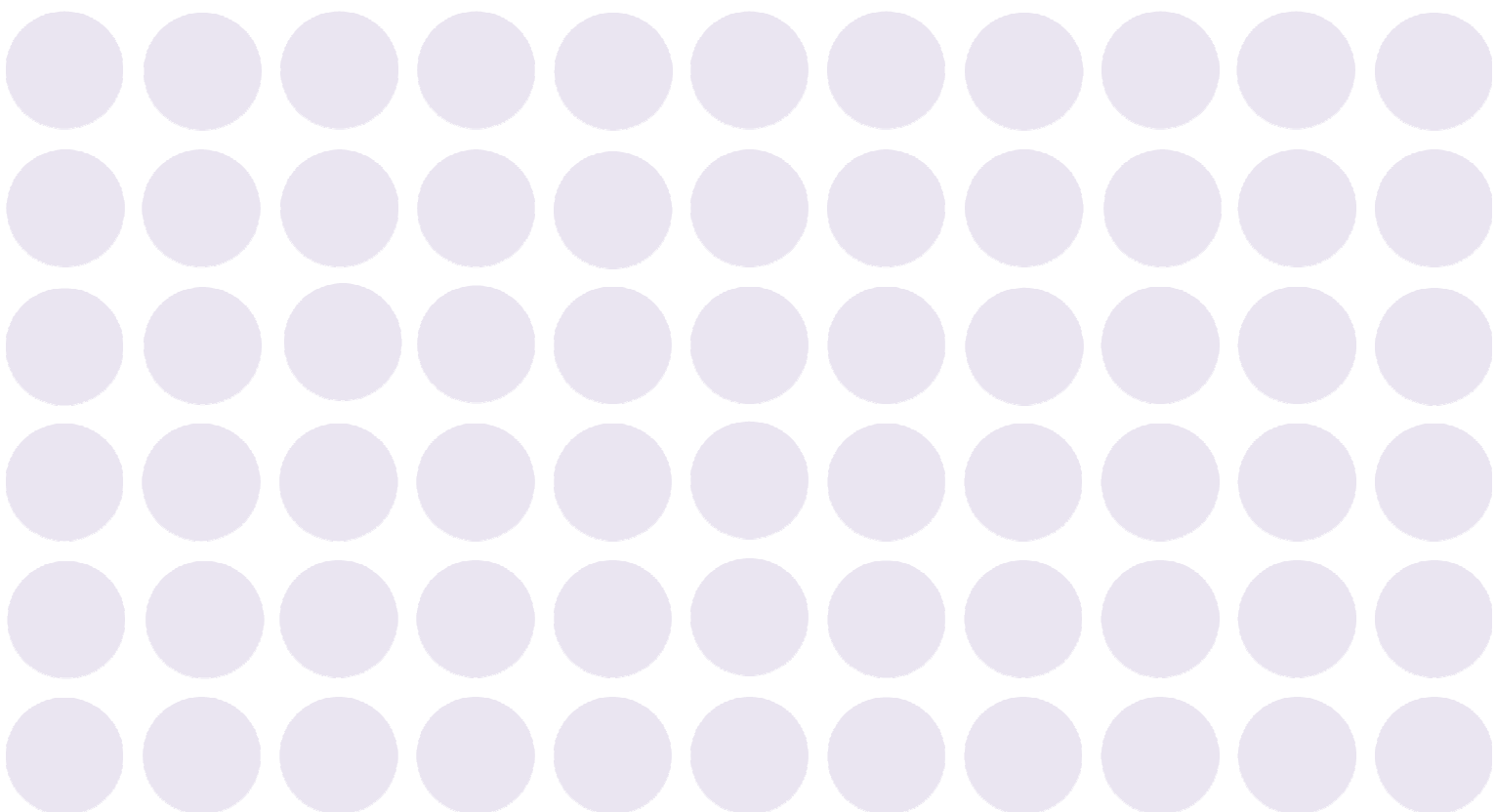


Inwonerspanel Schagen

1^e peiling: openingstijden en communicatie

Gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe

November 2012





Colofon

Uitgave

I&O Research
Van Dedemstraat 6c
1624 NN Hoorn
(0229) 282555

Rapportnummer

2012-1908

Datum

November 2012

Opdrachtgever

Gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe
p/a Laan 19
1741 EA Schagen

Auteurs

Kim Franx, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

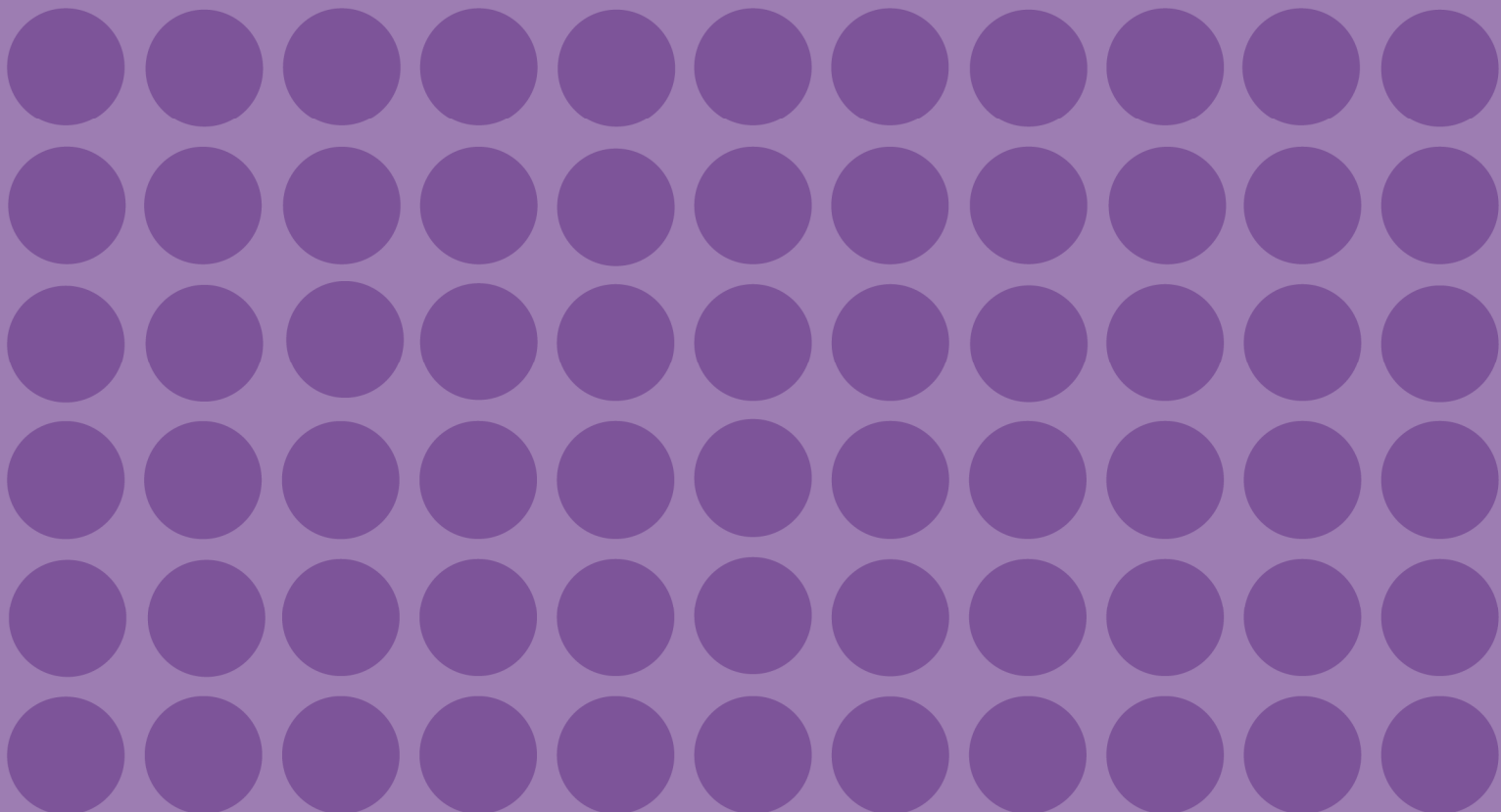
Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave	pag.
Belangrijkste uitkomsten	I
Inwonerspanel Schagen	I
Belangrijkste uitkomsten	I
1. Inleiding	1
2. Openstelling en bezoek huidige gemeentehuis	4
2.1 Bezoek huidige gemeentehuis	4
2.2 Bezoek toekomstige gemeentehuis	6
3. Communicatie	10
3.1 Mediagebruik	10
3.2 Informatiebehoefte	13
Bijlage 1. Vragenlijst Burgerpanel	17

Belangrijkste uitkomsten





Belangrijkste uitkomsten

Inwonerspanel Schagen

Per 1 januari 2013 ontstaat door een fusie van de huidige gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe een nieuwe gemeente Schagen. Vooruitlopend op deze fusie is besloten een inwonerspanel voor de nieuwe gemeente op te zetten. Met behulp van dit panel kan het gemeentebestuur enquêtes houden onder de bevolking en op die manier meer te weten komen over de wensen en meningen van de inwoners.

Dit rapport beschrijft de resultaten van de eerste peiling van het inwonerspanel, die in september 2012 is uitgevoerd. De peiling geeft inzicht in de ervaringen van bezoekers van de huidige drie gemeentehuizen van respectievelijk Harenkarspel, Schagen en Zijpe. Hierbij wordt ook ingegaan op de voorkeuren voor de openingstijden van het gemeentehuis in de nieuwe gemeente. Naast de dienstverlening op het gemeentehuis staat de gemeentelijke communicatie centraal in deze peiling. Van welke gemeentelijke communicatiemiddelen maken inwoners gebruik en welke informatie-behoefte hebben zij?

De vragenlijst is door 320 inwoners ingevuld, evenredig verdeeld over de huidige drie gemeenten. De cijfers geven een representatief beeld van de inwoners van de nieuwe gemeente Schagen. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek weergegeven.

Belangrijkste uitkomsten

Bezoek aan het gemeentehuis

Voor tal van gemeentelijke diensten en producten kunnen inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe vanaf 2013 terecht in het huidige gemeentehuis in Schagen. Tot dat moment maken inwoners van Harenkarspel gebruik van het gemeentehuis in Tuitjenhorn en inwoners van Zijpe van het gemeentehuis in Schagerbrug. In het onderzoek is ingegaan op het bezoek aan het gemeentehuis in de huidige gemeente en vervolgens op de wensen ten aanzien van de toekomstige dienstverlening na de fusie.

- Ongeveer driekwart van de inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe hebben het afgelopen jaar een bezoek gebracht aan het gemeentehuis. De meeste inwoners die een bezoek gaan brengen aan het gemeentehuis raadplegen van te voren wel eens de website.
- Het is niet voor iedereen even gemakkelijk om tijd vrij te maken voor een bezoek aan het gemeentehuis. Het blijkt voor inwoners van Harenkarspel en Zijpe lastiger om hier tijd voor vrij te maken dan voor inwoners van Schagen. Bij het plannen van hun bezoek aan het gemeentehuis, zijn bezoekers met name gebonden aan werk- of schooltijden, sporten of andere bezigheden. Verder houdt men rekening met de verwachte drukte op het gemeentehuis.
- De meerderheid van de inwoners van de drie gemeenten maakt bij voorkeur gebruik van internet bij het opzoeken van openingstijden en bij het regelen van zaken met de gemeente. Drie op de tien inwoners brengen voor het regelen van zaken liever een bezoek aan het gemeentehuis. Onder inwoners van Harenkarspel ligt dit percentage wat hoger.



- Gevraagd naar het meest geschikte moment om het gemeentehuis te bezoeken, geven zes op de tien inwoners de voorkeur aan een normale werkdag. Ruim een derde kiest voor het bezoek aan het gemeentehuis in Schagen voor een doordeweekse avond of voor de zaterdagochtend.
- Bij de nieuwe gemeente Schagen kunnen bezoekers ook op afspraak terecht. Bijna de helft van de inwoners (45 procent) kiest indien zij een product nodig hebben voor bezoek op afspraak.
- Bij een bezoek aan het toekomstige gemeentehuis zullen inwoners van Schagen vooral kiezen voor de fiets of lopend komen. Inwoners uit Harenkarspel en Zijpe pakken vooral de auto.

Gemeentelijke communicatie

De drie gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe voeren op het moment van deze peiling ieder hun eigen communicatiebeleid. Zo plaatsen ze bijvoorbeeld ieder elke week een eigen pagina met gemeentelijke berichten in het Schager Weekblad. Daarnaast bestaan nog drie afzonderlijke websites en drie verschillende gemeentegidsen. Aan de leden van het inwonerspanel is gevraagd hoe zij de huidige communicatie waarderen en welke voorkeuren zij hebben voor de toekomst.

- Inwoners van de drie gemeenten raadplegen gedrukte regionale media en diverse regionale nieuwswebsites meer frequent dan de regionale tv- en radiozenders. De meerderheid van de inwoners lezen het Schager weekblad en het Noordhollands Dagblad regelmatig tot vaak. Het gemeentenieuws in het Schager weekblad leest de helft van de inwoners wekelijks. Regionale websites die relatief vaak bezocht worden, zijn de website van de gemeente en het Noordhollands Dagblad.
- De gemeentegids wordt door ongeveer de helft van de inwoners gebruikt. Er zijn op dit punt geen grote verschillen tussen de huidige gemeenten.
- Drie op de tien inwoners bezoeken minstens een keer per maand de website. Er zijn hierbij geen grote verschillen tussen de huidige gemeenten.
- Op dit moment maken zes op de tien inwoners met enige regelmaat gebruik van Facebook. Andere sociale media worden minder vaak gebruikt.
- Inwoners zijn vooral geïnteresseerd in informatie over hun eigen wijk of kern. Inwoners geven niet alleen veel prioriteit aan wijkgerichte informatie maar wensen hierover in vergelijking met informatie over publieksdienstverlening en gemeentepolitiek het vaakst beter geïnformeerd te worden. Informatie over de eigen wijk of kern ontvangen inwoners het liefst in een folder, brief of e-mail.
- Als het over nieuwe communicatiemiddelen gaat is er onder de inwoners de meeste animo voor een e-nieuwsbrief waarop inwoners zich kunnen abonneren en voor een eigen gemeentekrant.

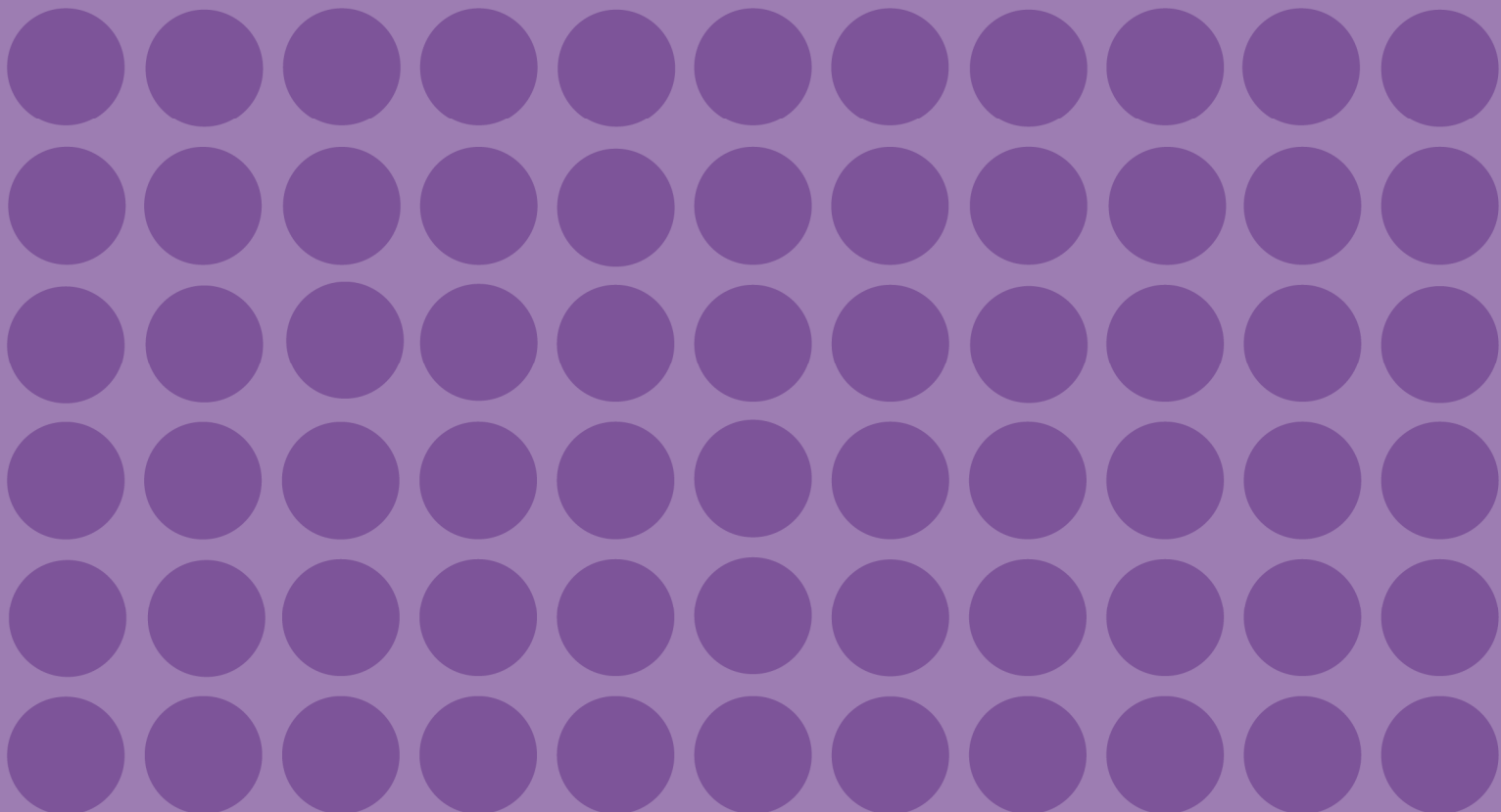
Tot slot

In bovenstaande uitkomsten zien we dat internet een belangrijke plaats inneemt. De meerderheid bezoekt de website voordat zij het gemeentehuis bezoeken, zoekt openingstijden via internet, heeft een voorkeur om zaken via internet te regelen en is lid van Facebook. In werkelijkheid kunnen deze percentages wel iets lager uitvallen omdat deelname aan een online burgerpanel kan duiden op een bovengemiddelde voorkeur voor digitale media.

1

Hoofdstuk

Inleiding





1. Inleiding

Achtergrond

Per 1 januari 2013 ontstaat door een fusie van de huidige gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe een nieuwe gemeente Schagen met meer dan 45 duizend inwoners. De fusiegemeenten werken vooruitlopend op de aanstaande fusie al intensief samen op uiteenlopende gebieden. Zo heeft de nieuwe gemeente Schagen in september 2012 een inwonerspanel opgezet in samenwerking met I&O Research. Het inwonerspanel Schagen is een instrument om periodiek de mening van inwoners te peilen. De uitkomsten geven het gemeentebestuur input voor de ontwikkeling van het beleid. Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van de eerste peiling. De vragen hadden betrekking op de openingstijden van het gemeentehuis en het mediagebruik van inwoners en de communicatie van de gemeenten naar de burger toe.

Methode

I&O Research had een bestand met 440 inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe die eerder hadden aangegeven te willen meedenken met de gemeente. Deze personen zijn via de e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is na een week een rappel verstuurd. In totaal hebben 187 personen de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 43 procent. Daarnaast is er aandacht gegeven aan het onderzoek via de gemeentelijke website en de huis-aan-huisbladen, 133 inwoners hebben op deze wijze deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent dat de totale respons uitkomt op 320 inwoners.

Tabel 1.1

Respons

Harenkarspel	91
Schagen	141
Zijpe	88
totaal	320

De respons is voldoende groot om betrouwbare uitspraken over te doen. Om algemeen geldige uitspraken te kunnen doen, is op de uitkomsten een weging toegepast naar leeftijd en geslacht. Door deze weging is de samenstelling van de respons representatief voor de bevolking van de nieuwe gemeente Schagen. Een kanttekening hierbij is echter wel op zijn plaats. Deelname aan een online burgerpanel zou kunnen duiden op een bovengemiddelde voorkeur voor digitale media. Aan de gevonden percentages bij met name het mediagebruik moet daarom geen absolute waarde worden toegekend. Wel geven de onderzoeksuitkomsten een betrouwbaar beeld van de belangrijkste informatiekanaalen, de informatiebehoefte en de waardering voor de communicatie door de gemeente.



Analyse

Indien de percentages niet optellen tot honderd procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

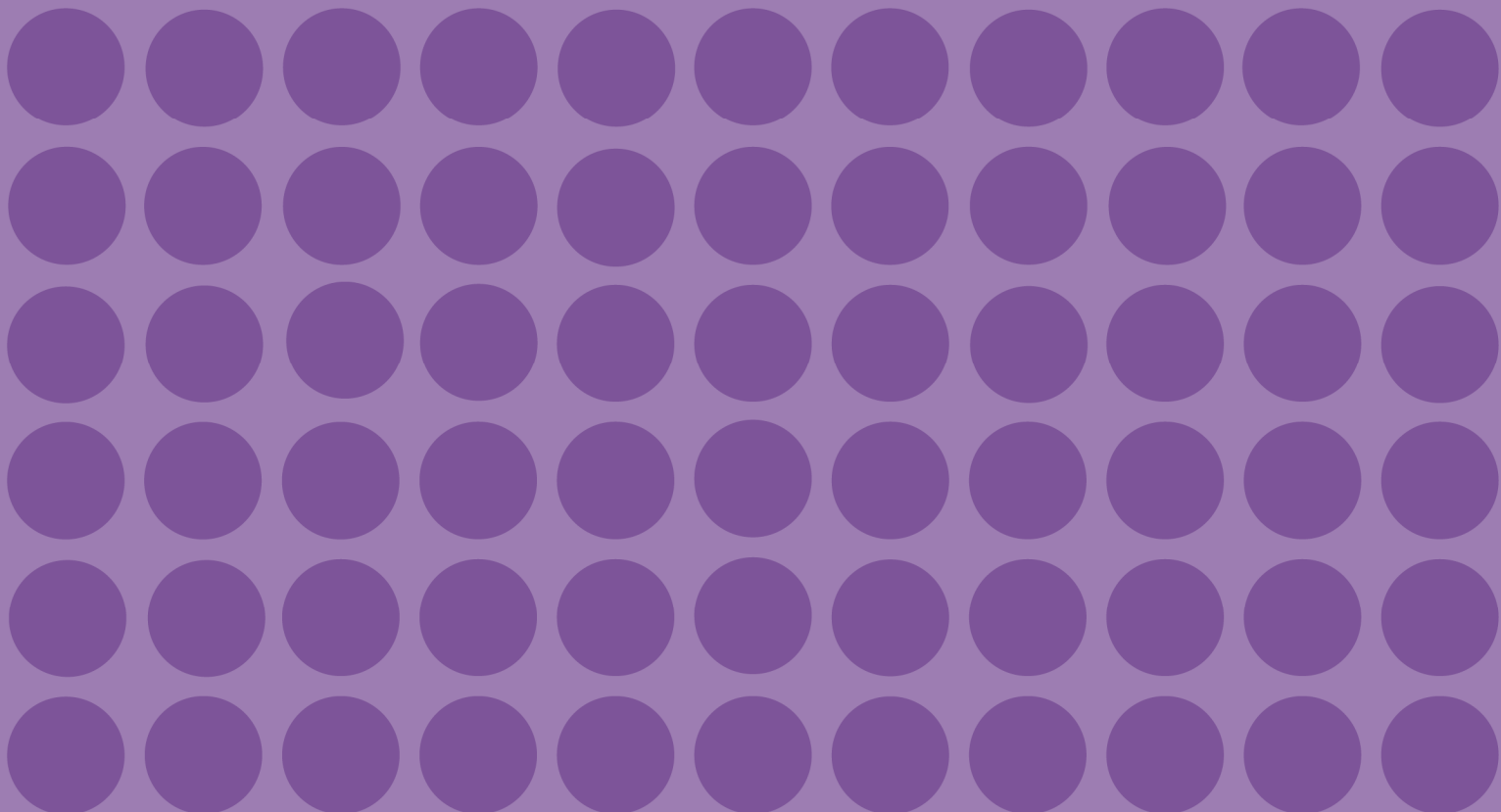
Leeswijzer

In de hierna volgende hoofdstukken wordt ingegaan op de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de openstelling en bezoek aan het gemeentehuis. In hoofdstuk drie gaat het over het gebruik en de waardering van verschillende communicatiemiddelen.

2

Hoofdstuk

Openstelling en bezoek huidig gemeentehuis





2. Openstelling en bezoek huidige gemeentehuis

De gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe gaan per 1 januari fuseren. Voor de dienstverlening kunnen inwoners dan terecht in het huidige gemeentehuis in Schagen voor producten als reisdocumenten, rijbewijzen, vergunningen en Wmo-aanvragen. Tot dat moment maken inwoners van Harenkarspel gebruik van het gemeentehuis in Tuitjenhorn en inwoners van Zijpe van het gemeentehuis in Schagerbrug. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het bezoek aan het gemeentehuis in de huidige gemeente. Vervolgens wordt ingegaan op de wensen ten aanzien van de dienstverlening bij een toekomstig bezoek aan het gemeentehuis in Schagen.

2.1 Bezoek huidige gemeentehuis

In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe bij het bezoek aan het gemeentehuis in hun huidige gemeente.

Driekwart inwoners bezoekt jaarlijks gemeentehuis

Ongeveer driekwart van de inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe hebben het afgelopen jaar een bezoek gebracht aan het gemeentehuis. De verschillen tussen de drie fusiegemeenten zijn gering.

Tabel 2.1

Bezoek huidige gemeentehuis afgelopen jaar

Harenkarspel	75%
Schagen	71%
Zijpe	73%
totaal	73%

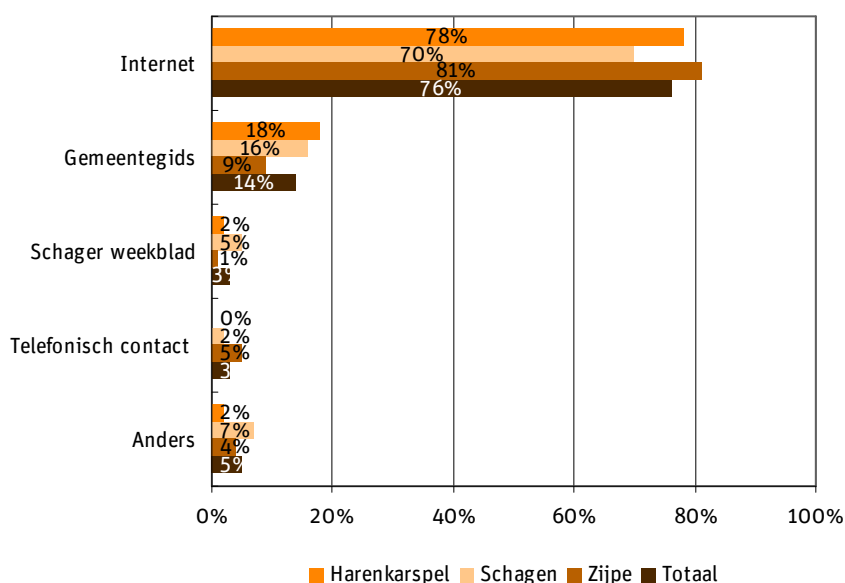
Openingstijden vooral via internet opgezocht

Zowel inwoners van Harenkarspel, Schagen als Zijpe zoeken de huidige openingstijden van het gemeentehuis vooral op via internet. De gemeentegids wordt aanzienlijk minder gebruikt voor het opzoeken van openingstijden. Inwoners van Schagen en Harenkarspel gebruiken de gemeentegids meer dan inwoners van Zijpe.



Figuur 2.1

Als u wilt weten wat de openingstijden zijn van het gemeentehuis, hoe zoekt u dat dan op?



Tijd vrijmaken bezoek gemeentehuis kost voor de helft enige moeite

Het blijkt voor de huidige inwoners van Schagen iets minder moeite te kosten om het gemeentehuis te bezoeken dan voor inwoners uit Harenkarspel en Zijpe. In Harenkarspel en Zijpe is het voor het respectievelijk 32 en 29 procent lastig of heel moeilijk om een bezoek te brengen aan het gemeentehuis. Dit geldt voor 16 procent van de inwoners van Schagen.

Tabel 2.1

Hoe gemakkelijk kunt u tijd vrijmaken om een bezoek aan het gemeentehuis te brengen voor het regelen van een product?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
heel makkelijk	39%	44%	35%	40%
het lukt met enige moeite	29%	40%	37%	36%
het is lastig	25%	13%	19%	18%
heel moeilijk	7%	3%	10%	6%

Bijna alle inwoners raadplegen eerst de website voor een bezoek

Inwoners die van plan zijn een bezoek te brengen aan het gemeentehuis raadplegen vrijwel allemaal (93 procent) van te voren wel eens de website. Iets minder dan een derde (29 procent) zegt dit altijd te doen. Er zijn hierbij geen grote verschillen tussen inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe.



Tabel 2.2

Als u iets nodig heeft van de gemeente, raadpleegt u dan eerst de website?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
nee, nooit	11%	6%	8%	8%
soms wel, soms niet	60%	65%	65%	64%
altijd	29%	30%	27%	29%

Meerderheid geeft voorkeur aan producten aanvragen via internet

Steeds meer gemeentelijke producten en diensten kunnen via internet worden aangevraagd. De meerderheid van de bevolking geeft hier ook de voorkeur aan. Drie op de tien inwoners brengen liever een bezoek aan het gemeentehuis. In Harenkarspel geven relatief veel inwoners de voorkeur aan een bezoek aan het gemeentehuis.

Tabel 2.3

Steeds meer producten kunt u regelen via internet. Wat heeft uw voorkeur?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
regelen via internet	52%	62%	65%	60%
langsgaan bij het gemeentehuis	40%	29%	23%	30%
geen voorkeur	8%	9%	12%	10%

2.2 Bezoek toekomstige gemeentehuis

Vanaf 2013 zijn inwoners van Harenkarspel en Zijpe voor de gemeentelijke dienstverlening aangewezen op het gemeentehuis in Schagen. Voor inwoners van Schagen verandert er wat dat betreft in de komende jaren niet veel. In deze paragraaf wordt ingegaan op de wensen en voorkeuren van inwoners van de drie fusiegemeenten ten aanzien van de dienstverlening door de nieuwe gemeente Schagen.

Meerderheid geeft voorkeur aan openstelling op normale werkdag

Bij het kiezen van een geschikt tijdstip om het toekomstige gemeentehuis te bezoeken spelen verschillende overwegingen een rol. De belangrijkste overweging (genoemd door 58 procent) is dat men rekening moet houden met werktijden, school, sporten of andere bezigheden. Verder blijkt dat 31 procent rekening houdt met de momenten waarop de wachttijden kort zijn.

Aan de inwoners van de drie gemeenten is de vraag voorgelegd naar welk tijdstip de voorkeur uitgaat als men de gemeente wil bezoeken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort of vergunning. Ruim een derde komt het liefst op een avond of op zaterdagochtend. Dit percentage ligt vooral in Harenkarspel en in mindere mate in Zijpe, hoger dan in Schagen. Zes op de tien inwoners prefereren een normale werkdag, waarvan een kwart geen voorkeur heeft voor een bepaalde tijd. Onder degenen die wel een voorkeurstijd opgeven, is een vrij grote mate van variatie: er komt geen specifiek tijdstip naar voren dat veel vaker genoemd wordt dan andere tijdstippen. Acht procent heeft helemaal geen voorkeur voor een dag of tijd.



Tabel 2.4

Als u de gemeente wilt bezoeken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort of vergunning, welk tijdstip heeft dan uw voorkeur?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
op een avond of zaterdagochtend	42%	29%	36%	35%
op een normale werkdag, geen voorkeur voor de tijd	19%	27%	23%	24%
op een normale werkdag voor 10.00 uur	8%	14%	10%	11%
op een normale werkdag tussen 10.00 uur en 12 uur	10%	7%	12%	10%
op een normale werkdag tussen 12.00 uur en 15 uur	5%	9%	5%	7%
op een normale werkdag na 15.00 uur	7%	6%	8%	7%
helemaal geen voorkeur	9%	9%	5%	8%

Aan de inwoners met een voorkeur voor een avond- of zaterdagopenstelling is vervolgens gevraagd waar de eerste keus naar uitgaat¹. Inwoners van Harenkarspel komen het liefst op maandagavond gevolgd door de zaterdagochtend. Inwoners van Schagen kiezen eerder voor de woensdagavond of zaterdagochtend. De vrijdag- en maandagavond zijn het meest populair onder inwoners van Zijpe. Onder de totale groep inwoners gaat de eerste keus uit naar de maandagavond of zaterdagochtend.

Tabel 2.5

U koos voor een avond of zaterdagochtend. Wat heeft uw voorkeur?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
maandagavond	45%	4%	29%	26%
dinsdagavond	3%	23%	5%	10%
woensdagavond	3%	25%	12%	13%
donderdagavond	8%	5%	16%	9%
vrijdagavond	11%	10%	30%	16%
zaterdagochtend	31%	34%	9%	26%

Afspraak krijgt iets vaker de voorkeur boven vrije inloop

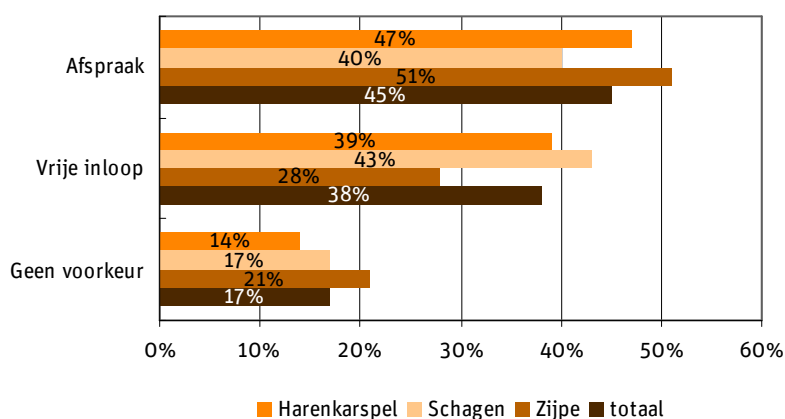
Bij de nieuwe gemeente Schagen kunnen bezoekers ook op afspraak terecht. Deze afspraak kan minimaal 1 dag van te voren via internet of telefonisch worden ingepland. Inwoners van Harenkarspel en Zijpe geven vaker de voorkeur aan een afspraak dan aan vrije inloop. Dit geldt met name voor inwoners van Zijpe. Van de totale groep inwoners zal 45 procent indien zij een product nodig hebben, kiezen voor bezoek op afspraak.

¹ Op dit moment is de de publieksbalie op het gemeentehuis in Tuitenhorn op maandagavond geopend en de publieksbalies in Schagen en Zijpe op dinsdagavond.



Figuur 2.2

Als u een product van de gemeente nodig heeft, waarvoor kiest u dan?



Vervoer

De afstand naar het gemeentehuis is van invloed op de keuze voor het soort vervoermiddel om mee naar het gemeentehuis te gaan. Inwoners van Schagen zullen bij een bezoek aan het toekomstige gemeentehuis vooral kiezen voor de fiets of lopend komen. Dit geldt niet voor inwoners van de huidige gemeenten Harenkarspel en Zijpe. Zij pakken vooral de auto als zij het toekomstige gemeentehuis bezoeken.

Tabel 2.6

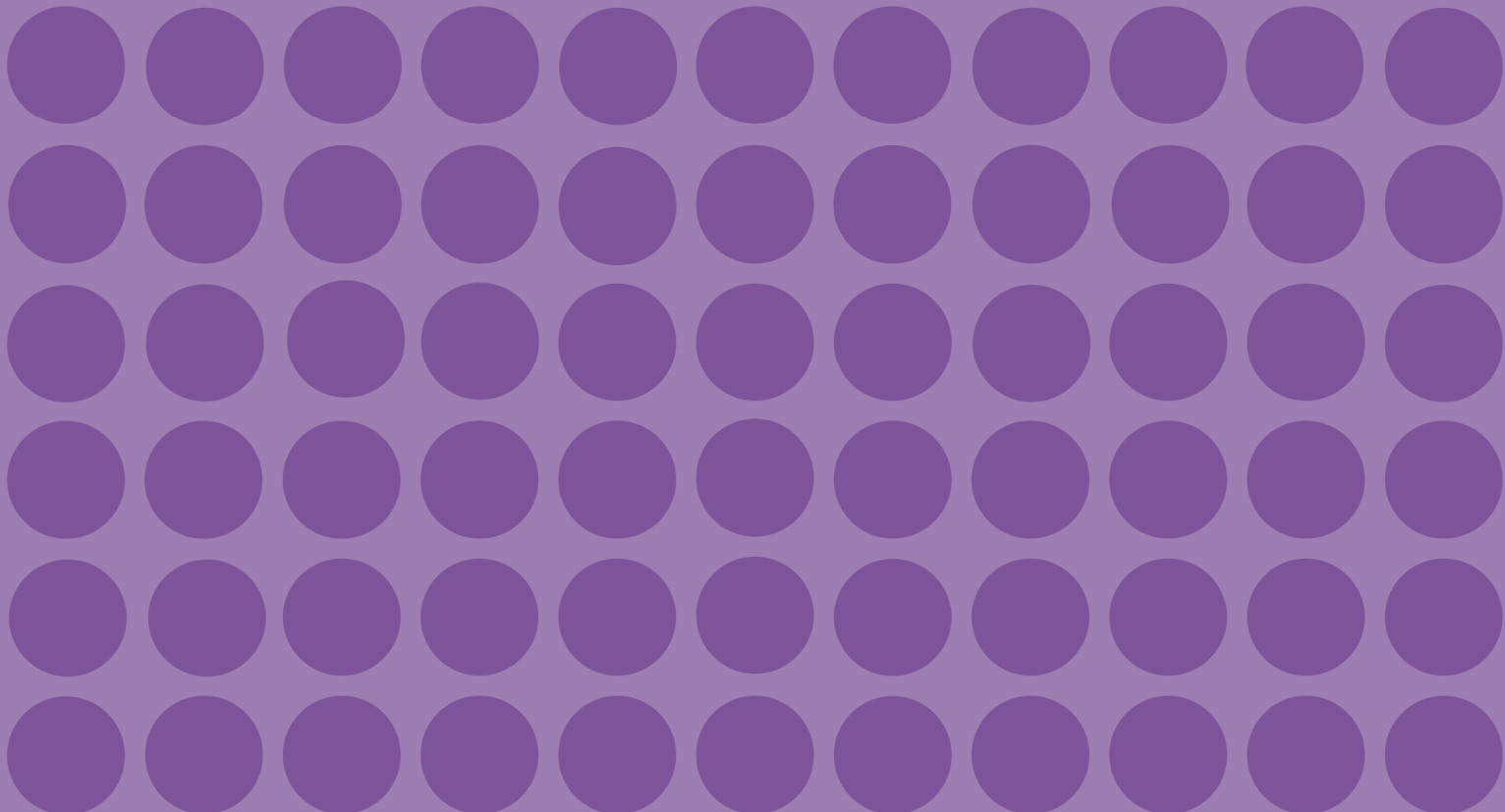
Vervoermiddel bij bezoek aan (toekomstig) gemeentehuis in Schagen

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
lopend of met (brom/snor)fiets	21%	78%	8%	41%
auto	77%	18%	88%	56%
openbaar vervoer	0%	0%	2%	1%
anders	2%	4%	2%	3%

3

Hoofdstuk

Communicatie





3. Communicatie

Dit hoofdstuk gaat in op het gebruik en waardering voor verschillende communicatiemiddelen. Daarnaast wordt gekeken of het huidige informatieaanbod aansluit bij de vraag naar informatie.

3.1 Mediagebruik

Regionaal gedrukte media populairder dan regionale radio- en tv-zenders

Het Schager Weekblad en het Noordhollands Dagblad worden door de meerderheid van de inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe met enige regelmaat gelezen. Het Dorpsblad lezen drie op de tien inwoners regelmatig tot vaak. Regionale radio- en tv-zenders worden aanzienlijk minder vaak beluisterd en gebruikt als informatiekanalen.

Tabel 3.1

Gebruik van informatiekanalen

	vaak	regelmatig	soms	nooit
Schager Weekblad	42%	25%	19%	13%
Het Noordhollands Dagblad (Schager Courant)	39%	12%	20%	29%
Dorpsblad	17%	14%	16%	54%
Regionale tv zender RTV-NH	4%	9%	27%	60%
Radio Schagen FM	4%	4%	22%	70%
Radio Noord-Holland	2%	5%	20%	72%

Website Noordhollands Dagblad trekt meer bezoekers dan gemeentewebsite

De meerderheid van de inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe bezoekt de website van hun huidige gemeente met enige regelmaat. Vier procent bezoekt de gemeentewebsite 'vaak'. De website van het Noordhollands Dagblad trekt iets meer frequente bezoekers. Tien procent is vaak op die webpagina te vinden. Ongeveer één op de zeven inwoners bekijken regelmatig tot vaak overige lokale websites zoals www.dichtbij.nl, www.rtvnh.nl, www.schagenfm.nl en www.schagenvandaag.nl.

Tabel 3.2

Gebruik van websites

	vaak	regelmatig	soms	nooit
website gemeente	4%	23%	65%	9%
www.noordhollandsdagblad.nl	10%	19%	38%	34%
www.dichtbij.nl	5%	7%	21%	67%
www.rtvnh.nl	4%	10%	18%	69%
www.schagenfm.nl	9%	7%	16%	69%
www.schagenvandaag.nl	6%	8%	22%	64%
www.afrit71.nl	4%	2%	13%	82%



Facebook meest gebruikte social network

De sociale media nemen in de samenleving een steeds belangrijkere rol in. Zes op de tien inwoners gebruiken het populaire Facebook. Google plus staat op de tweede plek. LinkedIn, Twitter en Hyves worden aanzienlijk minder vaak gebruikt.

Tabel 3.3
Gebruik van social media

	vaak	regelmatig	soms	nooit
Facebook	33%	13%	14%	41%
Google+	18%	11%	12%	59%
LinkedIn	4%	11%	12%	74%
Twitter	8%	6%	9%	78%
Hyves	2%	3%	14%	82%

Helft inwoners leest gemeentepagina wekelijks

De drie gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe plaatsen ieder elke week een pagina met gemeentelijke berichten in het Schager Weekblad. De gemeentepagina's bevatten lokaal nieuws vanuit de eigen gemeente en verder is er informatie te vinden over de dienstverlening, de uitvoering van het gemeentelijk beleid en officiële bekendmakingen over onder meer vergunningen. De gemeentepagina wordt door ongeveer de helft van de inwoners wekelijks gelezen. Inwoners van Schagen lezen het plaatselijke nieuws over hun eigen woonplaats vaker dan inwoners van Harenkarspel en Zijpe. Zestien procent leest het gemeentenieuws nooit, waarvan 5 procent het gemeentenieuws nooit leest omdat zij het blad niet ontvangen.

Tabel 3.4
Hoe vaak leest u de gemeentelijke pagina in het Schager Weekblad?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	Totaal
iedere week	46%	60%	49%	53%
een paar keer per maand	26%	15%	20%	20%
minder dan één keer per maand	11%	11%	13%	12%
nooit	17%	13%	18%	16%

Gemeentenieuws en informatie over vergunningen meest gelezen rubrieken op de gemeentepagina's

De meesten lezen de gemeentelijke pagina voor het gemeentenieuws en het overzicht van de vergunningen. Ruim een kwart gebruikt liever een andere informatiebron voor actueel gemeentenieuws. Informatie over aangevraagde vergunningen ontvangt een grote meerderheid liever via een andere informatiebron. Hetzelfde geldt voor informatie over de openingstijden.



Tabel 3.5

Gelezen onderdelen van de gemeentepagina en voorkeur voor ander informatiemiddel

	Lezen in Schager Weekblad	Liever via andere informatiebron
actuele gemeentenieuws	81%	27%
aangevraagde vergunningen	67%	84%
verleende vergunningen	60%	16%
informatie van de gemeenteraad	54%	22%
bezwaar en beroepsprocedure	27%	16%
informatie over 'partners' van de gemeente	27%	30%
openingstijden	22%	42%
anders	6%	10%

Inwoners hebben zelf ook ideeën voor verbetering van de gemeentelijke pagina's. Een paar tips worden meerdere keren genoemd zoals een groter lettertype gebruiken, het actueel houden van de informatie en meer beelden gebruiken.

Enkele verbetersuggesties van inwoners voor gemeentepagina's

- *" Groter lettertype gebruiken voor een betere leesbaarheid en zwarte tekst op wit papier en achtergrond. "*
- *" Uitbreiden met foto's van actuele zaken. "*
- *" Maak een rubriek waarin vrijwilligers als vereniging aan het woord komen met hun eigen informatie. "*
- *" Houd het actueel, als iets verlopen is haal het dan weg. "*
- *" Niet ergens midden in de krant plaatsen, maar direct op de 1e en 2e pagina. "*
- *" Zorg dat informatie actueel, volledig en juist is. Een open deur, de praktijk leert nog steeds anders. "*

Helpt inwoners maakt met enige regelmaat gebruik van de gemeentegids

De drie gemeenten geven elk jaar hun eigen gemeentegids uit. De helft van de inwoners gebruikt de gemeentegids 'soms' of 'vaak'. Zestien procent van de inwoners leest de gemeentegids niet omdat zij deze gids niet interessant vinden.

Tabel 3.6

Hoe vaak maakt u gebruik van de gemeentegids?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	Totaal
vaak	12%	13%	8%	11%
soms	36%	42%	43%	41%
zelden	37%	28%	27%	30%
nooit, ontvangt gemeentegids niet	2%	1%	2%	2%
nooit, gemeentegids is niet interessant	13%	16%	20%	16%



Meeste inwoners bezoeken enkele keren per jaar de website

De websites van de drie gemeenten zijn in de afgelopen 12 maanden door 92 procent van de inwoners bezocht. In de meeste gevallen doet men dit enkele keren per jaar, maar ruim een derde van de inwoners bezoekt de gemeentelijke website tenminste één keer per maand.

Tabel 3.7

Hoe vaak bezocht u in de afgelopen 12 maanden de website van uw gemeente?

	Harenkarspel	Schagen	Zijpe	totaal
minstens 1 keer per week	4%	12%	5%	7%
minstens 1 keer per maand	27%	27%	31%	29%
enkele keren per jaar	54%	52%	52%	53%
één keer	8%	4%	1%	4%
nooit	7%	6%	11%	8%

Het verbeteren van de zoekfunctie en het meer actueel houden van de websites noemt men als verbetermogelijkheden.

Enkele verbetersuggesties van inwoners voor de gemeentelijke websites

- *“De website kan overzichtelijker. Het is nog steeds lastig en kost aardig wat tijd om de benodigde informatie te vinden”.*
- *“Ik heb vaak toch nog missers met zoekfunctie.”*
- *‘Maak de site duidelijker: onderwerpen zitten erg verstopt.’*
- *“Informatie moet actueel zijn. Ook hier zouden meer informatieve stukjes op geplaatst kunnen worden. Het is nu een ‘afstandelijk gebeuren’ met voornamelijk zakelijke info. Het ‘leeft’ niet echt”.*
- *“Zorg er voor dat de informatie actueel, volledig en juist is en blijft!”*

3.2 Informatiebehoefte

Inwoners vooral interesse in informatie over directe leefomgeving

De gemeenten informeren inwoners via verschillende media over allerlei onderwerpen. De inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe zijn vooral geïnteresseerd in informatie over de eigen wijk of kern. (zie tabel 3.8). Informatie over de publieksdienstverlening en gemeentepolitiek wordt doorgaans ook interessant gevonden.

Inwoners wensen vooral beter geïnformeerd te worden over hun eigen wijk of kern. Bijna acht op de tien wil beter geïnformeerd worden over ontwikkelingen in de eigen woonomgeving. Ook is deze informatie voor velen lastig vindbaar. Nieuws over de gemeentepolitiek is ook voor relatief veel inwoners lastig te vinden. Maar in vergelijking met informatie over de eigen wijk vinden aanzienlijk minder inwoners dat er betere informatie moet komen over gemeentepolitiek (respectievelijk 76 en 42 procent). Graag leest men over gemeentepolitiek in de krant terwijl men informatie over de eigen wijk of kern liever in een folder, brief of e-mail ontvangt.



Ongeveer de helft vindt de krant het juiste kanaal voor wijkgerichte informatie. Informatie over dienstverlening is beter vindbaar en relatief weinig inwoners vinden dat zij hierover beter moeten worden geïnformeerd. Men zoekt hiervoor het liefst op internet.

Tabel 3.8
Oordeel informatie (% (zeer) mee eens)

	interessant	vindbaar	voorkeur krant/radio/tv	voorkeur internet	voorkeur folder/brief/mail	beter over informereren
over eigen wijk/kern	96%	43%	53%	43%	86%	76%
over dienstverlening	69%	67%	30%	65%	51%	27%
over gemeentepolitiek	69%	40%	48%	46%	40%	42%

Informatievoorziening kan vooral via e-nieuwsbrief worden verbeterd

De drie fusiegemeenten oriënteren zich in de aanloop naar de fusie op de inzet van nieuwe communicatiemiddelen. Onder de inwoners is er de meeste animo voor een e-nieuwsbrief waarop inwoners zich kunnen abonneren en voor een eigen gemeentekrant. Een kwart van de inwoners denkt dat de gemeente via een gemeente-app voor de smartphone de informatievoorziening verder kan verbeteren. Het gebruik van social media, weblogs van wethouders, burgemeester of raadsleden of filmpjes van de gemeente op Youtube spreekt minder mensen aan.

Tabel 3.9
Via welke nieuwe communicatiemiddelen zou de gemeente de informatievoorziening aan inwoners verder kunnen verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)

E-nieuwsbrief (digitale nieuwsbrief)	83%
eigen gemeentekrant	47%
gemeente-app voor de smartphone	24%
kabelkrant of teletekstpagina met gemeentenieuws	22%
Social media zoals Facebook, LinkedIn en Google+	18%
Weblog van de wethouders, burgemeester of raadsleden	11%
Twitter	9%
filmpjes van de gemeente op Youtube	6%
anders	10%
geen van bovenstaande	1%

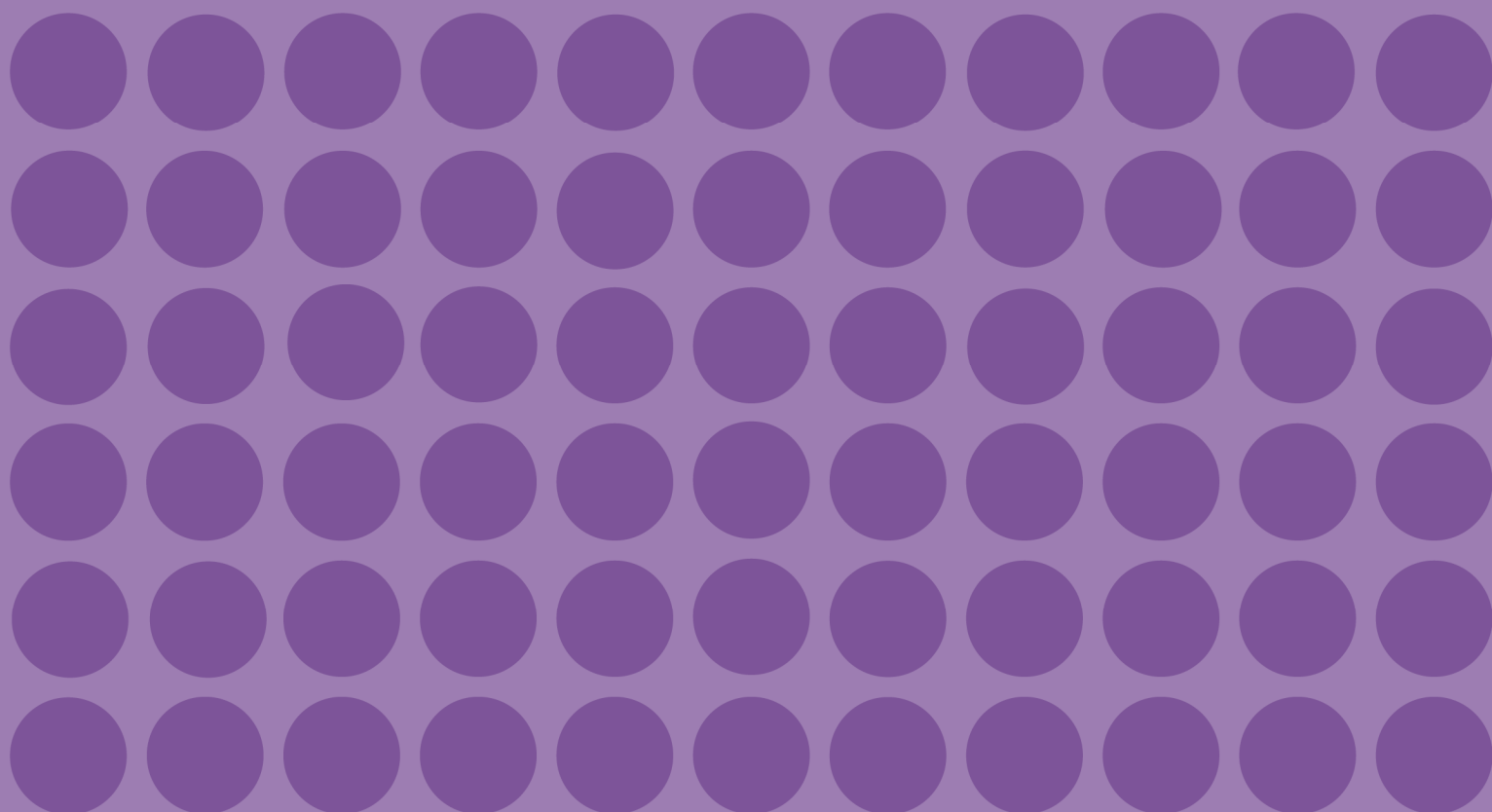


Aan de inwoners is gevraagd of zij zelf tips hebben voor de gemeente om de informatieverstrekking te verbeteren. Hieruit blijkt vooral het aanpassen van de gemeentelijke website een aandachtspunt. Verder zijn de suggesties zeer uiteenlopend.

Enkele verbetersuggesties van inwoners voor de gemeentelijke informatievoorziening

- *“Afhankelijk van het onderwerp waarover informatie gegeven wordt, kan een verschillend middel gekozen worden. Er zijn nog veel mensen die gebruik maken van schriftelijke informatie (krant, folders, brieven) en niet van internet en/of de sociale media (ook al kunnen ze dat wel).”*
- *“Een ander kanaal zoals een nieuwsbrief is welkom.”*
- *“De website gebruiksvriendelijker maken.”*
- *“Ga mee met de tijd en maak gebruik van de social media.”*
- *“Ik ben zeer tevreden over de informatieverstrekking.”*

bijlagen





Bijlage 1. Vragenlijst Burgerpanel Schagen 2012 – 1^e peiling

Openstelling en gemeentelijke communicatie

A. Openstelling

De gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe gaan per 1 januari fuseren. Voor de dienstverlening kunt u dan terecht in het huidige gemeentehuis in Schagen (Laan 19) voor producten als reisdocumenten, rijbewijzen, vergunningen en Wmo-aanvragen. Met deze enquête willen wij onderzoeken welke openingstijden het best passen bij de behoefte van de burgers van de nieuwe gemeente.

De volgende vragen gaan over het bezoek aan het gemeentehuis in uw huidige gemeente.

- 1. Heeft u het afgelopen jaar het gemeentehuis bezocht voor het regelen van een product?**
 - Ja
 - Nee
- 2. Als u wilt weten wat de openingstijden zijn van het gemeentehuis, hoe zoekt u dat dan op?**
 - Internet
 - Schager weekblad
 - Gemeentegids
 - Telefonisch contact
 - anders, namelijk:
- 3. Als u iets nodig heeft van de gemeente, raadpleegt u dan eerst de website?**
 - Nee, nooit
 - Soms wel, soms niet
 - Altijd
- 4. Steeds meer producten kunt u regelen via internet. Wat heeft uw voorkeur?**
 - regelen via internet
 - langsgaan bij het gemeentehuis
 - geen voorkeur
- 5. Hoe gemakkelijk kunt u tijd vrijmaken om een bezoek aan het gemeentehuis te brengen voor het regelen van een product?**
 - Heel makkelijk
 - Het lukt wel, maar met enige moeite
 - Het is lastig
 - Heel moeilijk
- 6. Als u een tijdstip kiest om het gemeentehuis te bezoeken, wat zijn de belangrijkste overwegingen die voor u dan een rol spelen? (max 2 antwoorden mogelijk)**
 - Ik moet rekening houden met werktijden, school, sporten of andere bezigheden
 - Oppas of bezigheden van mijn kinderen
 - Ik combineer het bezoek aan het gemeentehuis graag met winkelbezoek
 - Ik ga op een rustig moment als de wachttijden kort zijn
 - Ik houd er rekening mee dat parkeren op bepaalde tijdstippen lastiger is
 - Anders, namelijk:
 - Geen overwegingen

De gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe gaan per januari fuseren. Voor de dienstverlening kunt u dan terecht in het huidige gemeentehuis in Schagen (Laan 19). De volgende vragen gaan over het (toekomstig) bezoek aan het gemeentehuis in Schagen.

- 7. Als u de gemeente bezoekt, hoe doet u dat naar alle waarschijnlijkheid?**
 - Lopend of met de (brom/snor)fiets,
 - Auto
 - Openbaar vervoer
 - Anders, namelijk:



8. De openingstijden gelden voor vrije inloop. Bij vrije inloop kunnen de wachttijden variëren. Bij de nieuwe gemeente kunt u straks ook op afspraak terecht. Deze afspraak kunt u dan minimaal 1 dag van tevoren via internet of telefonisch inplannen. Hierdoor vermijdt u wachttijden. Als u een product van de gemeente nodig hebt, waarvoor kiest u dan?
- Afspraak
 - Vrije inloop
 - Geen voorkeur
 - Weet niet
9. Als u de gemeente wilt bezoeken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een nieuw paspoort of het aanvragen van een vergunning, welk tijdstip heeft dan uw voorkeur?
- Op een normale werkdag, geen voorkeur voor de tijd → ga naar vraag 11
 - Op een normale werkdag voor 10.00 uur → ga naar vraag 11
 - Op een normale werkdag tussen 10.00 uur en 12 uur → ga naar vraag 11
 - Op een normale werkdag tussen 12.00 uur en 15 uur → ga naar vraag 11
 - Op een normale werkdag na 15.00 uur → ga naar vraag 11
 - Op een avond of zaterdagochtend
 - Helemaal geen voorkeur → ga naar vraag 11
10. U koos voor een avond of zaterdagochtend. Wat heeft uw voorkeur?
- Maandagavond
 - Dinsdagavond
 - Woensdagavond
 - Donderdagavond
 - Vrijdagavond
 - Zaterdagochtend

B. Mediagebruik

Dit onderdeel van het onderzoek gaat over de gemeentelijke communicatie. Welke bestaande en nieuwe media kan de gemeente bijvoorbeeld het beste inzetten om u te informeren? De resultaten van deze peiling geven ons inzicht via welke media de gemeente het beste informatie kan aanbieden, zodat u het kan vinden.

11. Om het informatie-aanbod van de gemeente zo goed mogelijk af te stemmen op het mediagebruik van de inwoners willen we van u graag weten welke media u gebruikt. Wilt u voor deze media aangeven of u deze vaak, regelmatig, soms of nooit gebruikt?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Het Noordhollands Dagblad (Schager Courant)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schager weekblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regionale tv zender RTV -NH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio Noord Holland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio SchagenFM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dorpsblad (bijv. De Omroeper, Sportvriend, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Wilt u voor deze websites aangeven of u deze regelmatig, soms of nooit bezoekt?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
website gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.noordhollandsdagblad.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.dichtbij.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.rtvnh.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.schagenfm.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.schagenvandaag.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
www.afrit71.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Gebruikt u nog andere websites voor lokaal nieuws? Zo ja welke?



14. Welke sociale netwerken gebruikt u?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit
Hyves	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LinkedIn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Informatiebehoefte

De gemeente informeert inwoners via verschillende media over allerlei onderwerpen. Om dit aanbod goed af te kunnen stemmen op de behoefte wil de gemeente graag weten of dit aanbod aansluit bij de vraag naar informatie. Wij vragen hieronder naar uw behoefte aan gemeentelijke informatie voor vier verschillende onderwerpen

15. Informatie over publieksdienstverlening van de gemeente zoals vergunningen, paspoorten, registreren van uw verhuizing, aangifte geboorte, openingstijden gemeentehuis

	zeer mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	zeer mee oneens	weet niet
... is interessant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... weet ik goed te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... verneem ik bij voorkeur uit kranten/radio/tv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zoek ik graag zelf op door middel van internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ontvang ik graag als folder, brief of via e-mail thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... is een onderwerp waarover ik beter geïnformeerd zou willen zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Informatie over de gemeentepolitiek zoals standpunten van politieke partijen, vergaderingen van de gemeenteraad, besluiten van het college...

	zeer mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	zeer mee oneens	weet niet
... is interessant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... weet ik goed te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... verneem ik bij voorkeur uit kranten/radio/tv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zoek ik graag zelf op door middel van internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ontvang ik graag als folder, brief of via e-mail thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... is een onderwerp waarover ik beter geïnformeerd zou willen zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Informatie over mijn directe leefomgeving/mijn eigen wijk zoals wegopbrekingen, herinrichtingsplannen, extra speelplaatsen, parkeren

	zeer mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	zeer mee oneens	weet niet
... is interessant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... weet ik goed te vinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... verneem ik bij voorkeur uit kranten/radio/tv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... zoek ik graag zelf op door middel van internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ontvang ik graag als folder, brief of via e-mail thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... is een onderwerp waarover ik beter geïnformeerd zou willen zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



18. Via welke nieuwe communicatiemiddelen zou de gemeente in de toekomst de informatievoorziening aan inwoners verder kunnen verbeteren? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- via een e-nieuwsbrief (digitale nieuwsbrief) waarop inwoners zich kunnen abonneren
- via een weblog van de wethouders, burgemeester of raadsleden
- via een gemeente-app voor de smartphone
- via social media zoals Facebook, LinkedIn en Google+
- via Twitter
- via filmpjes van de gemeente op Youtube
- via een eigen gemeentekrant
- via een kabelkrant of teletekstpagina met gemeentenieuws
- anders, namelijk:
- geen van bovenstaande

19. Heeft u zelf verder nog opmerkingen over de informatieverstrekking door de gemeente en/of heeft u goede tips hoe de gemeente u (nog) beter kan informeren?

C. De gemeentelijke pagina

20. Hoe vaak leest u de gemeentelijke pagina in het Schager Weekblad?

- iedere week
- een paar keer per maand
- minder dan één keer per maand
- nooit, omdat ik het Schager Weekblad niet ontvang → ga naar vraag 24
- nooit, omdat ik het Schager Weekblad niet lees → ga naar vraag 24

21. Voor welk onderdeel leest u de gemeentepagina?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Voor de aangevraagde vergunningen
- Voor de verleende vergunningen
- Voor het actuele gemeentenieuws
- Voor de openingstijden
- Voor de bezwaar en beroepprocedure
- Voor de informatie van de gemeenteraad
- Voor informatie over 'partners' van de gemeente, zoals GGD, Sportservice
- Anders, namelijk:

22. Welk van deze onderdelen zoekt u liever via een andere informatiebron?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Voor de aangevraagde vergunningen
- Voor de verleende vergunningen
- Voor het actuele gemeentenieuws
- Voor de openingstijden
- Voor de bezwaar en beroepprocedure
- Voor de informatie van de gemeenteraad
- Voor informatie over 'partners' van de gemeente, zoals GGD, Sportservice
- Anders, namelijk:

23. Heeft u nog ideeën ter verbetering van de gemeentelijke pagina?

D. De gemeentegids

24. De gemeente geeft elk jaar een gemeentegids uit. Hoe vaak maakt u gebruik van de gemeentegids?

- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit, omdat ik de gemeentegids niet ontvang/niet ken
- Nooit, omdat ik de gemeentegids niet interessant vind



E. De gemeentelijke website

25. Hoe vaak bezocht u in de afgelopen 12 maanden de website van uw gemeente?

- Dagelijks
- Meerdere keren per week
- Een keer per week
- Meerdere keren per maand
- Een keer per maand
- Enkele keren per jaar
- Eén keer
- Niet bezocht → ga naar vraag 27

26. Heeft u nog ideeën voor de gemeentelijke website?

F. Achtergrondvragen

27. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

28. Wat is uw geboortejaar?

29. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

30. Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderzoek?

31. Per 1 januari 2013 ontstaat door een fusie van de huidige gemeenten Harenkarspel, Schagen en Zijpe een nieuwe gemeente Schagen met meer dan 45 duizend inwoners. De fusiegemeenten werken vooruitlopend op de aanstaande fusie al intensief samen op uiteenlopende gebieden. Wij willen graag alle inwoners van Harenkarspel, Schagen en Zijpe uitnodigen voor het inwonerspanel, het online panel van de nieuwe gemeente Schagen. Het panel bestaat uit inwoners die van tijd tot tijd hun mening geven over actuele onderwerpen. De uitkomsten geven het gemeentebestuur input voor de ontwikkeling van het beleid.

Wilt u lid worden van het Inwonerspanel en door middel van het invullen van een online enquête, uw mening geven over actuele kwesties? Het verplicht u tot niets en u kunt per keer bekijken of u wel of niet meedoet. Vanzelfsprekend zullen we vertrouwelijk met de door u verstrekte informatie omgaan: uw persoonlijke gegevens worden losgekoppeld van uw gegeven antwoorden.

- ja, ik neem graag deel aan online onderzoeken van de nieuwe gemeente Schagen

Mijn gegevens zijn:

voorletters:

achternaam:

e-mailadres:

- nee, ik doe liever niet mee aan de volgende peilingen

Programmeur: deze vraag alleen stellen aan de personen die niet al in het panel zitten.